

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)***

(Studi Kasus: Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada
Jurusan Teknik Industri

oleh :

IKBAL RIZKI PUTRA
11752101876



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus: Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi)

TUGAS AKHIR

Oleh:

IKBAL RIZKI PUTRA
11752101876

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Juni 2021

Pembimbing I



Anwardi, S.T., M.T
NIP. 19821027 201503 1 001

Pembimbing II



H. Ekie Gilang Permata, S.T., M.Sc
NIP. 19780917 200912 1 003

Ketua Jurusan



Fitra Lestari Norhiza, S.T., M.Eng., Ph.D
NIP. 19850616 201101 1 016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus: Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi)

TUGAS AKHIR

Oleh:

IKBAL RIZKI PUTRA
11752101876

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Juni 2021

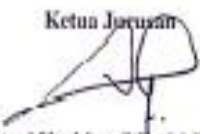
Pekanbaru, 30 Juni 2021

Mengesahkan,

Ketua Jurusan

Dekan

Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 19640301 199203 1 003


Fitra Lestari Norhiza, S.T., M.Eng., Ph.D
NIP. 19850616 201101 1 016

DEWAN PENGUJI

Ketua : Fitra Lestari Norhiza, S.T., M.Eng., Ph.D
Sekretaris I : Anwardi, S.T., MT
Sekretaris II : H. Ekle Gilang Permata, S.T., MSc
Anggota I : Isnu Kusumanto, S.T., MT
Anggota II : Ahmad Mas'ari, SHL, MA, Ikk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Ikbal Rizki Putra

11752101876

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

“Dan tidak sepatutnya orang-orang mukmin itu semuanya pergi kemedan perang, mengapa sebagian diantara mereka tidak pergi untuk memperdalam ilmu pengetahuan agama mereka dan untuk memberikan peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali, agar mereka dapat menjaga dirinya.”

(Q.S. At-Taubah: 122)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Q.S Al-Insyirah 5-7)

Alhamdulillahirabbil'alamin.

“Sebuah langkah selesai sudah, aku persembahkan secercah hasil perjuanganku ini untuk Ibu, Ayah dan Adik-adik tercinta. Untaian do'a yang selalu terucap dari mereka sudah mengantarkanku sejauh ini. Mereka adalah alasan utama untuk membuatku selalu berhat akan harapan dan impian yang kupunya.”

“The only way to do great work is to love what you do.” – (Steve Jobs)

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, Juni 2021

Ikbal Rizki Putra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA dan CSI

Anwardi¹, Ekie Gilang Permata², Ikbal Rizki Putra³

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim
Riau Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293
Email: ikbalrizkip@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner yang perlu memperhatikan kualitas makanan dan pelayanan sama baiknya untuk kepuasan pelanggan.. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menimbulkan loyalitas pelanggan kepada sebuah usaha kuliner. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan sektor yang menjadi kelemahan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA digunakan untuk mengetahui sektor yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sedangkan metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi yaitu 77,91%, angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada level puas, dan sektor yang menjadi kelemahan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi yaitu pada kecepatan dan kesesuaian pelayanan, serta kurangnya inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CS)

UIN SUSKA RIAU

Customer Satisfaction Analysis Against Service Quality Using IPA and CSI Methods

Anwardi ¹, Ekie Gilang Permata ², Ikbal Rizki Putra ³

Department of Industrial Engineering , Faculty of Science and Technology , UIN
Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru , Panam , Pekanbaru , 28293

Email: ikbalrizkip@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi is engaged in the field of culinary who need to pay attention to quality of their food and service equally good to the satisfaction of customers .The creation of satisfaction of customers may lead to the loyalty of the customers to a business culinary . The purpose of research is that to determine the level of customer satisfaction and sectors that are the weakness of service quality . The method that is used is the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). Methods IPA is used to determine sectors which became a priority in the conduct improvement quality of service , while the method of CSI is used to determine the level of satisfaction of the customer . Results of the study is that the level of satisfaction of customers on the quality of service Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi is 77.91%, figures it shows the level of satisfaction of the customer is at the level of dissatisfied , and sectors that became weaknesses Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi is the speed and appropriateness of services , as well as lack of employee initiative in providing services to consumers .

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi)”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Hartono, M.pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Fitra Lestari Norhiza, Ph.D selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Zarnelly, S. Kom., M.Sc selaku Sekretaris Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Anwardi, ST, MT selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ekie Gilang Permata, H., ST., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.

Teristimewa kepada orang tua penulis Ayahanda Azebriendi, serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta doa'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Angkatan 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, dan 2019. serta sahabat yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Juni 2021

(IKBAL RIZKI PUTRA)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Posisi Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran	8
2.2. Kualitas Pelayanan	8
2.3. Kepuasan Pelanggan	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
2.4. Metode yang Digunakan	13
2.4.1 <i>Customer Satisfactions Index</i> (CSI).....	13
2.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	
2.5 Populasi, Sampel dan <i>Accidental Sampling</i>	
2.6. Kuesioner	19
2.7. Uji Validitas	21
2.8. Uji Reliabelitas.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan	27
3.2 Perumusan Masalah	27
3.3 Studi Literatur	27
3.4 Tujuan Penelitian	28
3.5 Pengumpulan Data.....	28
3.6 Pengolahan Data	29
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.8 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	30
3.9 Penjabaran Atribut Berdasarkan Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	30
3.10 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan	30
3.11 Analisa	31
3.12 Penutup.....	31

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	32
4.1.1 Profil Perusahaan	32
4.1.2 Sejarah Perusahaan	32
4.1.3 Data Kepuasan Pelanggan	33
4.2 Pengolahan Data	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1 Uji Statistik	35
4.2.1.1 Uji Validitas	36
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.2.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	39
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	39
4.2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	53

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Uji Statistik	59
5.1.1 Uji Validitas	59
5.1.2 Uji Reliabilitas	59
5.2 Analisa IPA dan CSI.....	59
5.3 Analisa Usulan Perbaikan.....	64

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	68
6.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

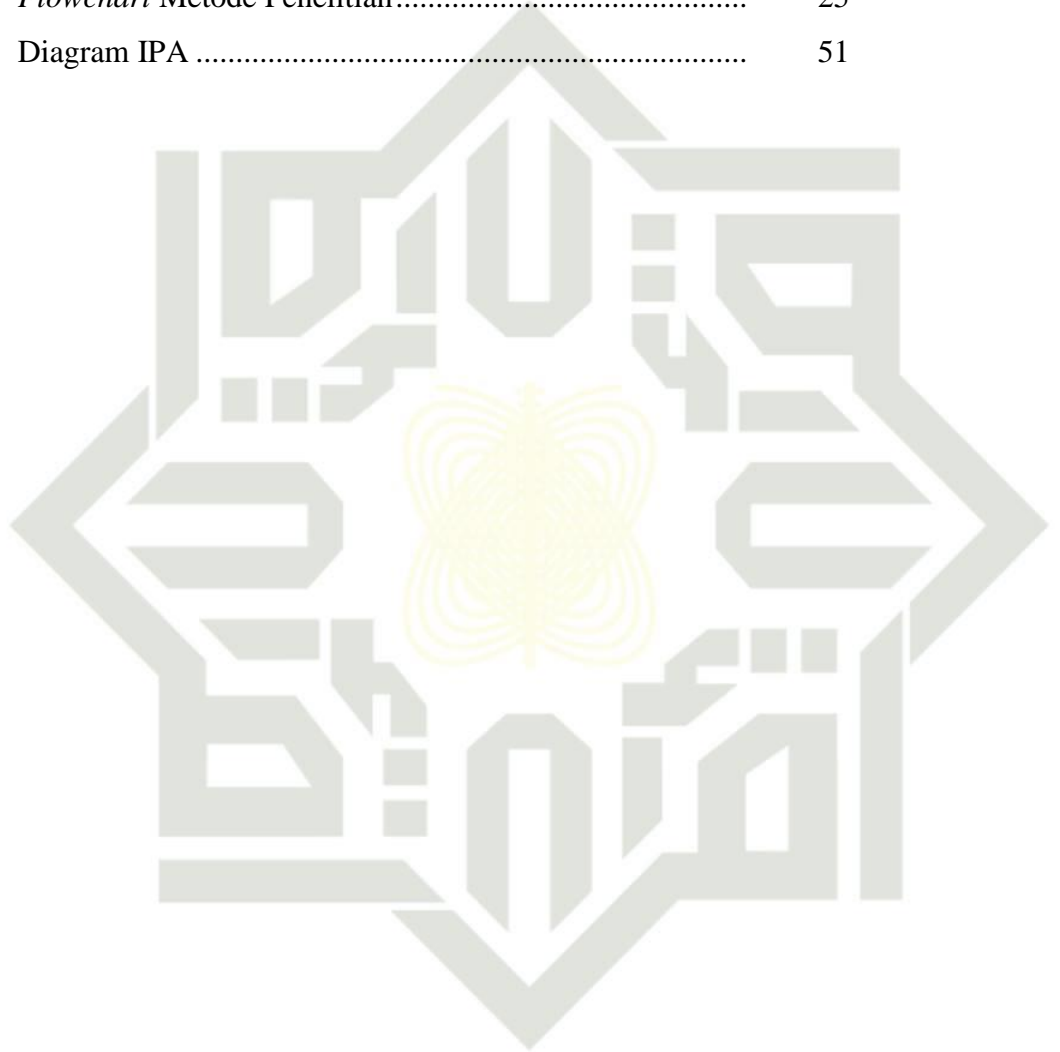
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kuadran IPA.....	17
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metode Penelitian.....	25
Gambar 4.1	Diagram IPA	51



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Rumah Makan Padang Tahun 2015-2019	2
Tabel 1.2	Penjualan Tahun 2014-2019	3
Tabel 1.3	Posisi Penelitian	6
Tabel 2.1	Skala <i>Customer Index Satisfaction</i>	7
Tabel 2.2	Perhitungan CSI	7
Tabel 4.1	Skor Rata-rata Bukti Langsung	33
Tabel 4.2	Skor Rata-rata Daya Tanggap	33
Tabel 4.3	Skor Rata-rata Kehandalan	33
Tabel 4.4	Skor Rata-rata Jaminan	34
Tabel 4.5	Skor Rata-rata Empati	34
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.10	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Kinerja	36
Tabel 4.11	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Harapan	37
Tabel 4.12	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja	37
Tabel 4.13	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	37
Tabel 4.14	Kinerja Item 1	39
Tabel 4.15	Harapan Item 1	40
Tabel 4.16	Kinerja Item 2	40
Tabel 4.17	Harapan Item 2	40
Tabel 4.18	Kinerja Item 3	40
Tabel 4.19	Harapan Item 3	41
Tabel 4.20	Kinerja Item 4	41
Tabel 4.21	Harapan Item 4	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.22	Kinerja Item 5	41
Tabel 4.23	Harapan Item 5	42
Tabel 4.24	Kinerja Item 6	42
Tabel 4.25	Harapan Item 6	42
Tabel 4.26	Kinerja Item 7	42
Tabel 4.27	Harapan Item 7	43
Tabel 4.28	Kinerja Item 8	43
Tabel 4.29	Harapan Item 8	43
Tabel 4.30	Kinerja Item 9	43
Tabel 4.31	Harapan Item 9	44
Tabel 4.32	Kinerja Item 10	44
Tabel 4.33	Harapan Item 10	44
Tabel 4.34	Kinerja Item 11	44
Tabel 4.35	Harapan Item 11	45
Tabel 4.36	Kinerja Item 12	45
Tabel 4.37	Harapan Item 12	45
Tabel 4.38	Kinerja Item 13	45
Tabel 4.39	Harapan Item 13	46
Tabel 4.40	Kinerja Item 14	46
Tabel 4.41	Harapan Item 14	46
Tabel 4.42	Kinerja Item 15	46
Tabel 4.43	Harapan Item 15	47
Tabel 4.44	Kinerja Item 16	47
Tabel 4.45	Harapan Item 16	47
Tabel 4.46	Kinerja Item 17	47
Tabel 4.47	Harapan Item 17	47
Tabel 4.48	Kinerja Item 18	48
Tabel 4.49	Harapan Item 18	48
Tabel 4.50	Kinerja Item 19	48
Tabel 4.51	Harapan Item 19	48
Tabel 4.52	Kinerja Item 20	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.53	Harapan Item 20.....	49
Tabel 4.54	Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian	50
Tabel 4.55	Jumlah Nilai Kinerja dan Kepentingan	53
Tabel 4.56	Nilai MIS.....	54
Tabel 4.57	Nilai MSS.....	55
Tabel 4.58	Nilai WF.....	56
Tabel 4.59	Nilai WS.....	57
Tabel 4.60	Skala <i>Customer Index Satisfaction</i>	58
Tabel 5.1	Usulan Perbaikan	65

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR RUMUS

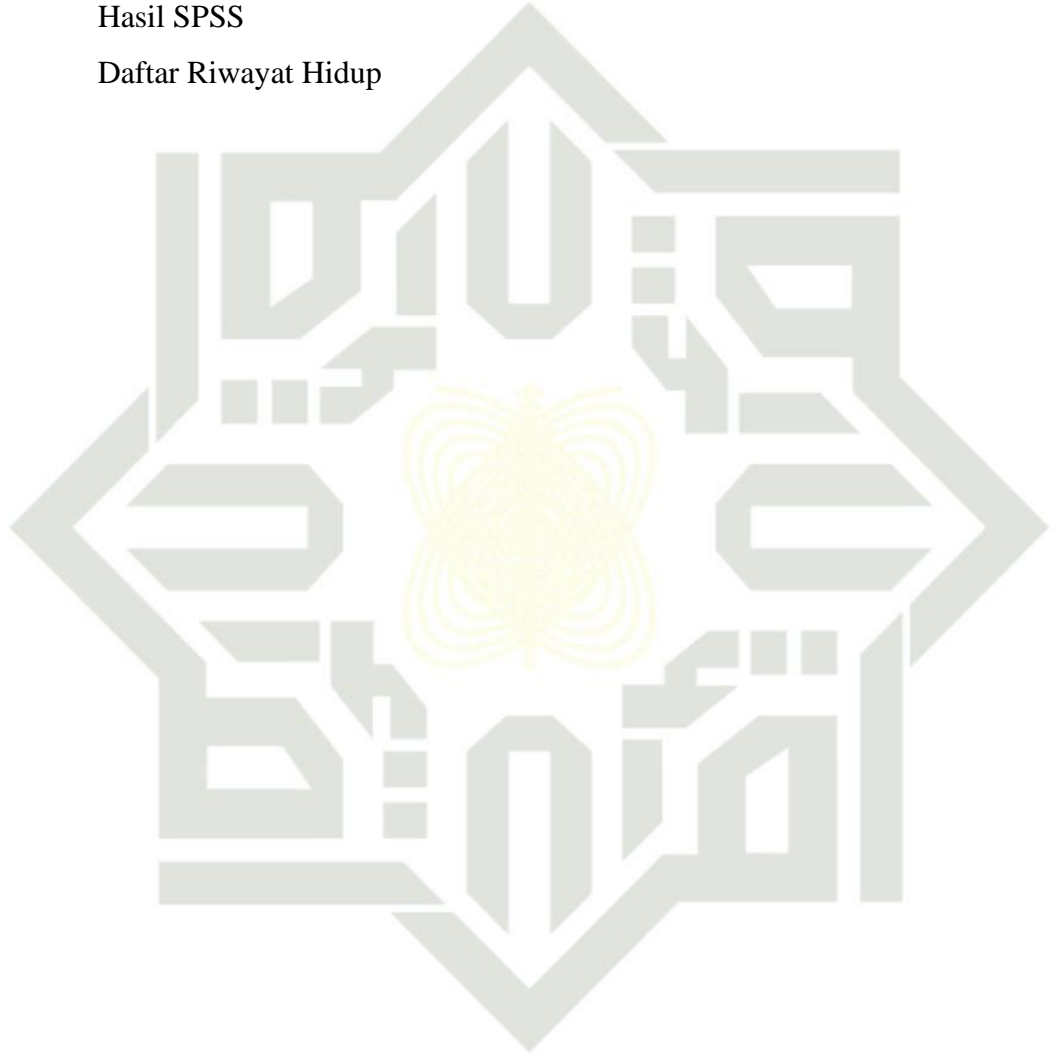
		Halaman
Rumus 2.1	Menghitung MIS	16
Rumus 2.2	Menghitung MSS	16
Rumus 2.3	Mengitung WF	16
Rumus 2.4	Mengitung WS	16
Rumus 2.5	Mengitung CSI.....	16
Rumus 2.6	Tingkat kesesuaian	18
Rumus 2.7	Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja	18
Rumus 2.8	Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan.....	18
Rumus 2.9	Skor rata-rata tingkat persepsi.....	18
Rumus 2.10	Skor rata-rata tingkat harapan	19
Rumus 2.11	Menghitung jumlah sampel.....	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Dokumentasi
Lampiran B	Kuesioner
Lampiran C	Rekapitulasi Kuesioner
Lampiran D	Hasil SPSS
Lampiran E	Daftar Riwayat Hidup



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak berdiri berbagai macam perusahaan. Hal ini berdampak kepada meningkatnya persaingan antar perusahaan terutama perusahaan sejenis. Konsumen akan membandingkan beberapa perusahaan sejenis lalu memilih salah satu yang terbaik untuk mendapatkan produk atau jasa. Beberapa hal yang biasanya menjadi indikator pembandingan konsumen yaitu harga, kualitas barang atau jasa, dan kualitas pelayanan. Konsumen akan lebih cenderung memilih perusahaan yang menyediakan produk atau jasa yang memiliki harga yang terjangkau, kualitas barang atau jasa yang baik, serta pelayanan yang baik. Beberapa indikator pembandingan di atas harus dipenuhi oleh perusahaan dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Kevin, 2007 diutip oleh Chandra dan Novia, 2019).

Kota Bukittinggi, salah satu persaingan yang paling ketat yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner khususnya Rumah Makan Padang. Banyak orang yang tertarik mendirikan Rumah Makan Padang di Kota Bukittinggi salah satunya karena Kota Bukittinggi merupakan Kota Wisata yang selalu ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun asing. Keadaan persaingan Rumah Makan Padang tak lagi sama dengan persaingan 10 tahun yang lalu, Rumah Makan Padang tidak hanya ditentukan berdasarkan cita rasa menu yang disajikan saja. Hal ini menuntut Rumah Makan Padang tidak hanya menarik pelanggan dengan cita rasa makanannya saja, melainkan harus memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan agar konsumen merasa nyaman, karena harga dan cita rasa dari sekian banyak Rumah Makan Padang tidak jauh berbeda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah Rumah Makan Padang di Kota Bukittinggi:

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan Padang Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Rumah Makan
2015	21
2016	26
2017	28
2018	29
2019	31

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi, 2020)

Salah satu Rumah Makan Padang yang ada di Kota Bukittinggi yaitu Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi. Rumah Makan Padang ini terletak tidak jauh dari ikon Kota Bukittinggi yaitu Jam Gadang. Rumah Makan Padang ini berdiri tahun 1948. Dilihat dengan sekilas, Rumah Makan Padang ini selalu ramai dikunjungi pelanggan apalagi saat jam makan siang. Akan tetapi ada satu masalah krusial yang sedang dialami oleh Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi ini, yaitu jumlah penjualan yang cenderung menurun dalam 6 tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Penjualan Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Penjualan (Porsi)
2014	172.944
2015	156.809
2016	158.396
2017	142.799
2018	139.100
2019	120.258

(Sumber: Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi)

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa jumlah penurunan dalam 5 tahun terakhir cenderung menurun. Setelah dilakukan wawancara dengan pihak Rumah Makan Benteng Family Indah Bukittinggi, diketahui bahwa tidak ada kenaikan harga yang signifikan dari produk yang dijual, melainkan hanya seribu atau dua ribu saja yang mana hal ini juga dilakukan oleh Rumah Makan Padang lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal yang sama juga terjadi pada segi cita rasa yang terjaga karena SOP yang digunakan selalu sama dan dengan resep yang sama.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan secara umum, maka dilakukan penelitian pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Adapun hasil penelitian pendahuluan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

No	Indikator	Penilaian Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral (ragu-ragu)	Setuju	Sangat Setuju	
1	<i>Tangible</i>	3	8	19	36	34	100
2	<i>Reliability</i>	5	25	25	22	23	100
3	<i>Responsiveness</i>	10	22	35	14	19	100
4	<i>Assurance</i>	0	2	5	49	44	100
5	<i>Emphaty</i>	7	35	32	23	3	100

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan terhadap 100 responden, diketahui bahwa pada indikator *tangible* (bukti nyata) terdapat 36 responden menyatakan setuju. Pada *reliability* (handal) terdapat 30 responden menyatakan netral atau ragu-ragu. Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 35 responden menyatakan netral atau ragu-ragu. Pada indikator *assurance* terdapat 49 responden menyatakan setuju. Pada indikator *emphaty* (kepedulian) terdapat 35 responden menyatakan tidak setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Makan Family Benteng belum maksimal dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Dari masalah diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian di Rumah Makan Padang Family Benteng Indah Bukittinggi mengenai analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yang disinyalir menjadi penyebab penurunan jumlah penjualan di Rumah Makan Benteng Indah Bukittinggi. Penelitian dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Metode IPA digunakan menganalisa kepuasan menggunakan 5 faktor yaitu *assurance*, *reliability*, *longibility*, *emphaty* dan *responsiveness*. Setelah dianalisa, dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Sedangkan metode CSI digunakan untuk mengetahui berapa nilai indeks kepuasan pelanggan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi ?

2. Apa saja faktor yang menjadi kelemahan kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi ?
3. Apa rekomendasi yang akan diberikan kepada pihak Rumah Makan agar dapat meningkatkan penjualan Rumah Makan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan pelanggan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi.
2. Menganalisa faktor yang kelauman kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi.
3. Memberikan rekomendasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Bagi Peneliti

Peneliti dapat menjadikan penelitian ini sebagai ajang untuk mengasah kemampuan menganalisa suatu permasalahan dan mencari solusi dari permasalahan tersebut dengan menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi Rumah Makan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Batasan Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi.

Penelitian terfokus mengenai kepuasan pelanggan.

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2020.

Posisi Penelitian

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian, maka akan disajikan tabel posisi penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode	Tujuan
1	Drajat Indrajaya	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode <i>Importance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Pada UKM Gallery	IPA dan CSI	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan..
2	Sanusi Mulyo Widodo, Joko Sutopo	Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada <i>E-Commerce Model Business to Customer</i>	CSI	Untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Tujuan
3	Hannie	Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	CSI	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan penjualan <i>online</i> yang telah diberikan oleh blanjmart dan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan.
4	Tri Joko Wibowo dan Muhammad Nurul Ardhi	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK	IPA dan CSI	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang
5	Teddy Chandra dan Devy Novia	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) pada Optik “	CSI dan IPA	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan setiap atribut berdasarkan metode indeks kepuasan pelanggan dan mengetahui tingkat kepentingan konsumen berdasarkan metode pengukuran tingkat kepuasan.

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dimiliki Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Tujuan
6	Ikbal Rizki Putra	Analisa Kepuasan Pelanggan dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	CSI dan IPA	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi.

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

1.7 Sistematika Penulisan

Agar laporan penelitian ini tersusun dengan sistematis, maka susunannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi peneliti dan rumah makan, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab 2 berisi tentang landasan teori yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Teori-teori mengenai metode yang digunakan seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisi tentang langkah-langkah yang akan dilakukan dalam proses penelitian, dimulai dengan studi pendahuluan, studi literatur, perumusan masalah, penetapan tujuan, pengumpulan data, pengolahan data, analisa dan penutup.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab 4 membahas tentang pengumpulan data yang telah dilakukan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data.

BAB V**ANALISA**

Bab 5 membahas mengenai analisa dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dalam rangka mendapatkan kesimpulan dan saran.

BAB VI**PENUTUP**

Bab 6 berisi tentang kesimpulan penelitian berdasarkan tujuan yang ditetapkan, dan saran untuk penelitian di waktu mendatang.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran

Pemasaran merupakan sosialisasi yang terdiri dari individu dan kelompok dalam rangka memenuhi keinginan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas dengan cara mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. *Marketing Mix* sangat dibutuhkan dalam pemasaran produk. Pemasaran campuran adalah pedoman untuk mengintegrasikan berbagai kegiatan pasar dengan tujuan memperoleh hasil yang memuaskan. (Kotler, 2005 dikutip oleh Indrawati dkk, 2017).

Pemasaran adalah keseluruhan sistem kegiatan usaha yang ditujukan untuk menetapkan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan pembeli yang ada dan calon pembeli. (Santon, 2001 dikutip oleh Indrawati dkk, 2017).

2.2 Kualitas Pelayanan

Service quality (kualitas layanan) adalah perbandingan antara kinerja suatu pelayanan dengan harapan dari pelanggan terhadap layanan tersebut. Penerapan kualitas pelayanan artinya secara terus-menerus memperbaiki kinerja sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik merupakan cara untuk mencocokkan calon pelanggan dengan tingkat keunggulan yang dimilikinya. Salah satu cara untuk mengontrol kualitas adalah dengan memberikan layanan yang lebih efisien daripada pesaing. Cara untuk mencapainya adalah dengan mencocokkan kebutuhan manusia dengan kebutuhan potensi masyarakat. Apa yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang dirasakan pelanggan dan layanan yang direncanakan (Tjiptono, 2008 dikutip oleh Suhendra dan Yulianto, 2017).

Tinggi rendahnya tingkat pelayanan sangat erat kaitannya dengan penerimaan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan harapan mereka. Semakin tinggi, pelayanan yang baik adalah perbandingan antara orang yang Anda

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapkan dan apa yang mereka dapatkan dan persepsi individu mereka. Layanan manajemen yang baik adalah riset pasar dan operasi dengan teknologi dan orang-orang yang mampu merancang, membangun, dan memberikan sesuatu yang menguntungkan pelanggan dan terkait dengan kualitas layanan mereka. (Gaspersz, 1997 dikutip oleh Suhendra dan Yulianto, 2017).

Organisasi modern dan progresif selalu mengutamakan cara-cara memperbaiki kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud terdiri dari penyediaan bentuk pelayanan yang optimal yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta pelayanannya dilakukan. Ada 5 kriteria dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *security* dan *empathy* (Parasuraman, 2010 dikutip oleh Asustinawati, 2016).

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah Realisasi nyata dalam bentuk fisik, yang dapat dilihat atau digunakan oleh karyawan sesuai dengan manfaat dan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, untuk memuaskan pelanggan dan untuk menunjukkan pekerjaan yang dilakukan untuk penyediaan layanan yang diberikan..
2. Keandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki keterampilan dalam bidang pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga setiap kegiatan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan tidak menimbulkan keluhan dari pelanggan..

Daya tanggap (*responsiveness*) mengutamakan unsur pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku pelanggan yang menerima pelayanan, oleh karena itu pegawai harus mampu menyerap, memahami dan membedakan berbagai bentuk pelayanan yang belum mereka kenal. Karyawan harus membuat pernyataan yang cerdas, terperinci, mendorong, mengarahkan dan meyakinkan agar dapat bereaksi terhadap segala bentuk produsen dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi, sehingga segala bentuk pelayanan dapat diterima dengan baik..

2.3 Kepuasan Pelanggan

Dalam mewujudkan tujuan misi perusahaan, kepuasan pelanggan menjadi isu yang sangat penting. Kepuasan pelanggan dapat dibagi menjadi 5 aspek. Pertama, dari sudut pandang definisi defisit normatif, itu berarti kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara hasil aktual dan hasil yang dapat diterima secara budaya. Kedua, perspektif definisi ekuitas berarti bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan keuntungan atau manfaat dari pertukaran sosial. Jika akuisisi tidak sama, pihak yang dirugikan tidak puas. Ketiga, sudut pandang definisi standar normatif mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara hasil aktual dan standar harapan pelanggan yang terbentuk dari pengalaman dan keyakinan tentang tingkat kinerja yang seharusnya diperoleh dari suatu perusahaan tertentu. Keempat, perspektif definisi atribusi mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan yang ditentukan tidak hanya oleh ada tidaknya non-konfirmasi harapan, tetapi juga oleh penyebab non-konfirmasi. Kelima, perspektif definisi prosedural fairness mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi pelanggan bahwa mereka telah diperlakukan secara adil (Nasution, 2005 dikutip oleh Suhendra dan Yulianto, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan pelanggan adalah konsep sentral dalam model dan keyakinan pasar saat ini. Dalam filosofi pemasaran, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen terpenting dalam menentukan keberhasilan pasar korporat, baik untuk bisnis maupun untuk investor non-korporat. Diyakini bahwa memenuhi kepuasan pelanggan adalah sarana untuk mencapai tujuan bisnis (penjualan, keuntungan, pangsa pasar, pertumbuhan bisnis, kelangsungan hidup, layanan publik, dll.) (Tjiptono, 2015 dikutip oleh Alfin dan Nurdin, 2017)

Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu (Alma, 2003 dikutip oleh Srijani dan Hidayat, 2017):

Complaint and Suggestion System

Sebagian besar perusahaan terbuka terhadap saran dan menerima keluhan dari pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberikan amplop dengan alamat perusahaan yang di dalamnya tertulis rekomendasi, pengaduan dan keluhan. Kiat-kiat ini juga dapat dikirim melalui kartu komentar, pengguna saluran telepon, telepon bebas pulsa. Kiat-kiat ini dapat memberikan ide dan kiat bagi perusahaan agar perusahaan dapat mengantisipasi keluhan dan saran ini dan segera menanggapinya.

2. *Customer Satisfaction Survey* (Survei kepuasan pelanggan)

Dalam hal perusahaan melakukan survei untuk mengumpulkan komentar pelanggan, survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon atau secara langsung, atau pelanggan diminta untuk mengisi kuesioner.

Ghost Shopping (Pembeli bayangan)

Dalam hal ini, perusahaan mengirimkan orang sebagai pelanggan ke perusahaan lain atau perusahaan mereka sendiri. Pelanggan rahasia ini melaporkan kualitas dan efisiensi pelayanannya serta alat yang berguna untuk manajemen keputusan. Tidak hanya orang lain yang dipekerjakan sebagai pembeli rahasia, tetapi manajer juga harus keluar dan berbelanja di tempat kompetitor di mana dia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini penting karena dia pertama kali mengetahui catatan dan informasi yang diperoleh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Lost Customer Analysis* (Analisa pelanggan yang lari)

Langganan yang hilang, mencoba dihubungi, diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, apakah ada masalah yang tidak dapat diselesaikan atau terlambat diselesaikan . Dari jenis informasi kontak ini akan diperoleh dan akan meningkatkan kinerja perusahaan agar tidak ada lagi pelanggan yang lari dan meningkatkan kepuasannya.

3.1 Loyalitas Pelanggan

Banyak bisnis menemukan bahwa retensi pelanggan lebih menguntungkan daripada jika bisnis harus menarik pelanggan baru lagi. Fokus jangka panjang bahwa loyalitas kepada pelanggan sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan (Alfin dan Nurdin, 2017).

Loyalitas merupakan respon perilaku, diekspresikan dalam jangka waktu yang panjang, dan menghasilkan komitmen. Loyalitas pelanggan dapat ditunjukkan melalui sikap dan perilaku. Sikap meliputi niat untuk membeli kembali atau membeli produk perusahaan lain, niat untuk merekomendasikannya, dan kekebalan dari pesaing. Perilaku ini meliputi perilaku pembelian berulang, membeli produk dari perusahaan lain, dan merekomendasikan kepada orang lain (Jahjaningsih, 2013 dikutip oleh Alfin dan Nurdin, 2017).

Konsep loyalitas lebih didasarkan pada perilaku (behavior) daripada sikap (attitude) dan pelanggan yang loyal menunjukkan perilaku pembelian yang dapat dikatakan sebagai pola pembelian reguler dan jangka panjang yang dilakukan oleh unit pengambilan keputusan atau pengambilan keputusan. satuan. (Soegoto, 2013 dikutip oleh Alfin dan Nurdin, 2017).

Loyalitas menawarkan manfaat dengan mempermudah konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, proses pencarian informasi tambahan dan kepuasan mereka. Loyalitas dapat menjamin masa depan yang lebih baik bagi perusahaan. Hubungan yang erat dan langgeng dengan konsumen biasanya menunjukkan adanya pengurangan biaya pelayanan, seiring dengan bertambahnya pengetahuan tentang segala kebutuhan konsumen oleh perusahaan, sehingga pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhirnya perusahaan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dengan biaya yang lebih rendah. (Aaker, 1992 dikutip oleh Alfin dan Nurdin, 2017).

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk dan layanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan terkait erat. Hasil kepuasan yang lebih tinggi diterjemahkan ke dalam tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, yang berkontribusi pada harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah. (Kotler dan Keller, 2012 dikutip oleh Arindiaty dan Bernik, 2017).

Hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain (Tjiptono, 2014 dikutip oleh Arindiaty dan Bernik, 2017):

1. Jika konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan bisnis, maka persepsinya tentang kualitas layanan perusahaan akan didasarkan pada harapannya.
2. Pertemuan layanan berikutnya dengan perusahaan akan mengarahkan konsumen untuk memasuki proses konfirmasi dan merevisi persepsi mereka tentang kualitas layanan..
3. Setiap tambahan interaksi dengan perusahaan akan memperkuat atau mengubah persepsi kualitas pelayanan oleh konsumen. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa yang akan datang.

2.4 Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.4.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. CSI diperlukan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut produk atau layanan. (Siyamto, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam perhitungan CSI total, nilai rata-rata pada kolom minat (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan hasil kali I dan P pada kolom skor (S) juga dijumlahkan untuk mendapatkan T. Hasil IKP dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai IPK maksimal adalah 100%. Skor IPK 50% atau kurang menunjukkan layanan yang buruk. Skor IPK 80% atau lebih menunjukkan bahwa pengguna puas dengan layanan (Bhote, 1996 dikutip oleh Siyamto, 2015).

Customer Satisfaction Index diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat berkesinambungan. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori mulai dari tidak puas hingga sangat puas, berikut 5 kategorinya: (Fitriana dkk, 2014 dikutip Siyamto, 2015):

Tabel 2.1 Skala *Customer Index Satisfaction*

No	Nilai Index	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

(Sumber: Fitriana dkk, 2014 dikutip oleh Siyanto, 2017)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada titik tertentu unit dapat melakukan penilaian secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan layanan yang pelanggan lihat sebagai nilai tambah. (Widodo dan Sutopo, 2018).

Tabel 2.2 Perhitungan CSI

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	$(S) = (I) \times (P)$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = T

(Sumber: Widodo dan Sutopo, 2018)

Pada perhitungan CSI terdapat lima langkah pengukuran antara lain adalah (Aritonang, 2005 dikutip oleh Wibowo dan Ardhi, 2018):

Mean Importance Satisfaction (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus:

$$MIS = \frac{\text{jumlah nilai kepentingan}}{n} \quad \dots(2.1)$$

2. *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata nilai kinerja setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus:

$$MSS = \frac{\text{jumlah nilai kinerja}}{n} \quad \dots(2.2)$$

3. *Weight Factors* (WF). Nilai ini berasal dari MIS dibagi dengan total keseluruhan atribut MIS, dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$WF = \frac{\text{nilai MIS}}{\text{total MIS}} \quad \dots(2.3)$$

Weight Score (WS). Nilai ini diketahui dari perkalian antara WF setiap atribut dengan MSS.

$$WS = WF \times MSS \quad \dots(2.4)$$

Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\text{total WS}}{5} \times 100\% \quad \dots(2.5)$$

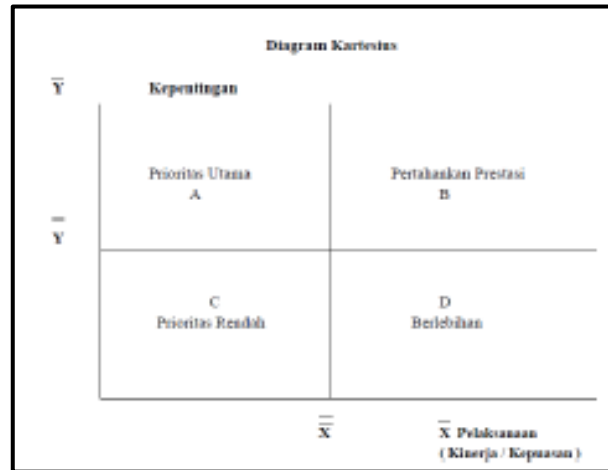
2.4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik ini pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka "Importance Performance Analysis" yang diterbitkan dalam *Journal of Marketing* pada tahun 1977. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian skor rata-rata kepentingan dan kinerja dianalisis pada matriks minat-kinerja, dengan sumbu x mewakili

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi dan sumbu y mewakili untuk berharap. Kemudian didapatkan hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut: (Tjiptono, 2011 dikutip oleh Siyamto, 2015):



Gambar 2.1 Kuadran IPA
(Sumber: Tjiptono, 2011 dikutip oleh Siyamto, 2015)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2011 dikutip oleh Siyamto, 2015):

1. Prioritas Utama

Terdapat faktor-faktor pada kuadran ini yang dianggap penting dan/atau diharapkan oleh konsumen, namun kinerja usaha dinilai kurang memuaskan dan usaha perlu fokus mengalokasikan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja yang terdapat dalam kuadran ini..

Pertahankan Prestasi

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan harus menjadi faktor pendukung kepuasan pelanggan agar perusahaan terpacu untuk mempertahankan kinerja tersebut.

Prioritas Rendah

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dikaitkan dengan rendahnya persepsi atau kinerja aktual yang tidak terlalu penting dan/atau tidak diharapkan oleh konsumen, sehingga pelaku usaha tidak perlu memprioritaskan atau lebih mengutamakan perhatian terhadap faktor-faktor tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berlebihan

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang menurut pelanggan tidak terlalu penting dan tidak diharapkan terlalu banyak, sehingga perusahaan dapat lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut ke faktor prioritas lain yang lebih tinggi.

Metodologi analisis kinerja signifikansi digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang terdapat dalam kuadran peta matriks kinerja signifikansi. Dengan metode ini perlu dilakukan pengukuran tingkat kepatuhan guna mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan seberapa baik provider memahami apa yang diinginkan pelanggan atas jasa yang ditawarkannya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Indrajaya, 2018):

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \quad \dots(2.6)$$

Dimana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan
 Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah mengukur tingkat kepatuhan, langkah selanjutnya adalah membuat peta lokasi minat kinerja, yaitu bentuk yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus yang berpotongan pada titik-titik berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{k} \quad \dots(2.7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{k} \quad \dots(2.8)$$

Dimana:

- \bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut
 \bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut
 k = Banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan Energi (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \dots(2.9)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots(2.10)$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan

n = Jumlah responden

2.5 Populasi, Sampel dan *Accidental Sampling*

Populasi dan Sampel adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012 dikutip oleh Nurmalasari, 2014). Populasi tidak hanya manusia, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek, tetapi mencakup semua karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subjek. Sebagai langkah awal, seorang peneliti harus secara jelas mendefinisikan populasi yang menjadi sasaran penelitiannya, yang kita sebut sebagai populasi sasaran, yaitu populasi yang akan menjadi ruang lingkup kesimpulan penelitiannya. (Nurmalasari, 2014).

Untuk populasi yang tidak diketahui, sampel diambil sesuai dengan rumus *Lemeshow* (Riduwan dan Akdon, 2010 dikutip oleh Sugianto dan Rahman, 2019):

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2} \quad \dots(2.11)$$

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat Kepercayaan

P = Maksimal Optimasi

E = *Sampling error*

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat

Hak Cipta Dituliskan oleh UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dengan teknik random sampling, pengambilan sampel tidak ditentukan sebelumnya. Peneliti hanya mengumpulkan data dari unit sampel yang ditemui. (Sugiyono, 2012 dikutip oleh Meidatuzzahra, 2019).

2.6 Kuesioner

Tujuan utama dari kuesioner adalah untuk mengekstrak data dari responden. Ini berfungsi sebagai panduan standar bagi pewawancara yang perlu mengajukan semua pertanyaan dengan cara yang persis sama. Tanpa standar ini, pertanyaan diajukan atas kebijaksanaan masing-masing individu (Sandjaja dan Purnamasari, 2017).

Kuesioner yang baik adalah iterasi yang dimulai sebagai sebuah konsep dan kemudian diimplementasikan melalui perbaikan terus-menerus dan diformat dalam sebuah dokumen. Saat merancang kuis, tidak ada cara khusus untuk membuat kuis yang bagus. Langkah-langkah mengisi kuis adalah: (Aaker, 1995 dikutip oleh Sandjaja dan Purnamasari, 2017):

1. Rencanakan hal-hal yang akan diukur
2. Merumuskan pertanyaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
3. Tentukan tata bahasa dan urutan pertanyaan, serta tata letak kuis.
4. Dengan menggunakan sampel kecil, uji kuesioner untuk ambiguitas dan item yang tidak disertakan.

Periksa dan perbaiki masalah, tes ulang jika perlu

Ada 3 jenis pertanyaan dalam angket yaitu terbuka, tertutup dan gabungan pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memberikan kebebasan penuh kepada responden untuk menjawab. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah kebalikannya, yaitu semua alternatif jawaban dari responden telah diberikan. Responden tinggal memilih alternatif jawaban yang menurut mereka tepat (Sandjaja dan Purnamasari, 2017):

Kuesioner dengan jawaban tertutup

Salah satu keuntungannya untuk kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- a. Jawabannya standar dan bisa dibandingkan dengan tanggapan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Jawaban jauh lebih mudah untuk dikodekan dan dianalisis, dan seringkali dapat dikodekan langsung dari pertanyaan yang dipertanyakan, menghemat waktu dan tenaga.
- c. Responden lebih percaya diri dalam menjawab, terutama bagi mereka yang sebelumnya ragu-ragu.
- d. Jawaban-jawaban relatif lebih lengkap karena sudah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti.
- e. Analisis dan formulasinya lebih mudah dibandingkan dengan model angket terbuka.

Meskipun demikian, ada juga kelemahannya, yakni:

- a. Sangat mudah bagi responden untuk menebak setiap jawaban, bahkan jika mereka tidak begitu memahami masalahnya.
- b. Responden frustrasi dengan jawaban yang tersedia, tidak ada yang memenuhi kebutuhan mereka.
- c. Seringkali terlalu banyak jawaban membingungkan responden untuk memilihnya.
- d. Tidak dapat mendeteksi ketidaksepakatan antara responden dan peneliti karena responden hanya diminta untuk memilih alternatif jawaban yang tersedia.

Kuesioner dengan jawaban terbuka

Keuntungannya adalah dapat digunakan ketika tidak semua alternatif jawaban diketahui oleh peneliti, atau ketika peneliti ingin melihat bagaimana dan mengapa jawaban dan alasan responden. Hal ini sangat baik untuk menambah pengetahuan peneliti terhadap masalah yang diungkapkannya, sehingga responden dapat menjawab sedetail atau sedetail mungkin terhadap apa yang ditanyakan peneliti. Dalam hal ini, pendapat responden dapat diketahui dengan baik oleh peneliti.

Kuesioner dengan jawaban terbuka dan tertutup

Untuk menjembatani kesenjangan dengan cara ini, kombinasi kedua model sering digunakan, dengan model tertutup dan terbuka, semua kekurangan ini dapat diatasi. Misalnya, dengan satu pertanyaan, selain memberikan alternatif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban oleh peneliti, juga perlu menawarkan alternatif terbuka yang dapat diisi oleh responden secara bebas sesuai keinginannya. Saat memproses data untuk model yang terakhir, dimungkinkan untuk mengelompokkan kembali jawaban semua responden ke alternatif terbuka. Atau peneliti juga dapat memeriksa apakah jawaban responden terakhir benar-benar termasuk dalam salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden yang menggunakan kuesioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. Untuk menguji validitas butir soal dalam SPSS dapat digunakan tiga metode analisis, yaitu korelasi *Pearson*, korelasi item-total terkoreksi, dan analisis faktor. (Purnomo, 2016).

Teknik pengujian validitas item dengan korelasi *Pearson* yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total. Skor total adalah jumlah semua item pada satu variabel. Selanjutnya dilakukan uji signifikansi dengan kriteria menggunakan r-tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilainya positif dan r hitung r tabel maka item tersebut dapat divalidasi, jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item tersebut tidak valid (Purnomo, 2016).

Diasumsikan bahwa data item adalah data tipe interval. Di sini, analisis korelasi *Pearson* dilakukan untuk menentukan apakah setiap item valid atau tidak. Langkah-langkah analisis dalam SPSS 20 adalah sebagai berikut (Purnomo, 2016):

- Buka program SPSS dengan masuk ke Start >> All Programs >> IBM SPSS Statistics >> IBM SPSS Statistics 20. klik,
- Pada halaman SPSS 20 yang terbuka, klik *Variable View* untuk membuka halaman,

2.8

- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.

4.

5.

6.

7.

2.8

St

ity

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Buka program SPSS dengan klik Start >> All Programs >> IBM SPSS Statistics >> IBM SPSS Statistics 20

Pada halaman SPSS 20 yang terbuka, klik Variable View, maka akan terbuka halaman Variable View

Pada kolom Name baris pertama sampai kelima ketik Item1 sampai Item5, pada Decimals ganti menjadi 0.

Jika sudah, masuk ke halaman Data View dengan klik Data View, maka akan terbuka halaman Data View.

Selanjutnya klik Analyze >> Scale >> Reliability Analysis.

Selanjutnya akan terbuka kotak dialog Reliability Analysis. Masukkan Item1 sampai Item5 ke kotak Items.

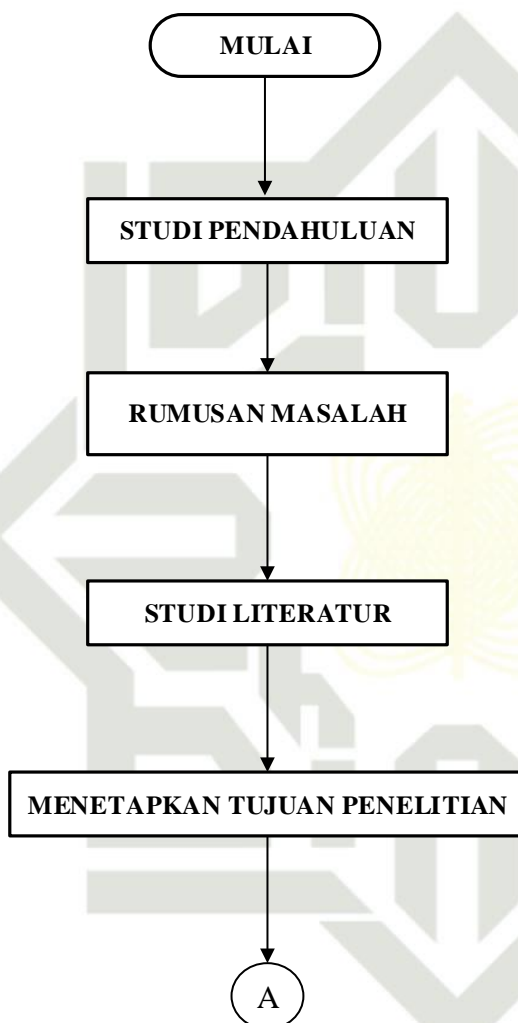
7. Klik tombol OK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan dan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, ditunjukkan pada *flowchart* berikut:

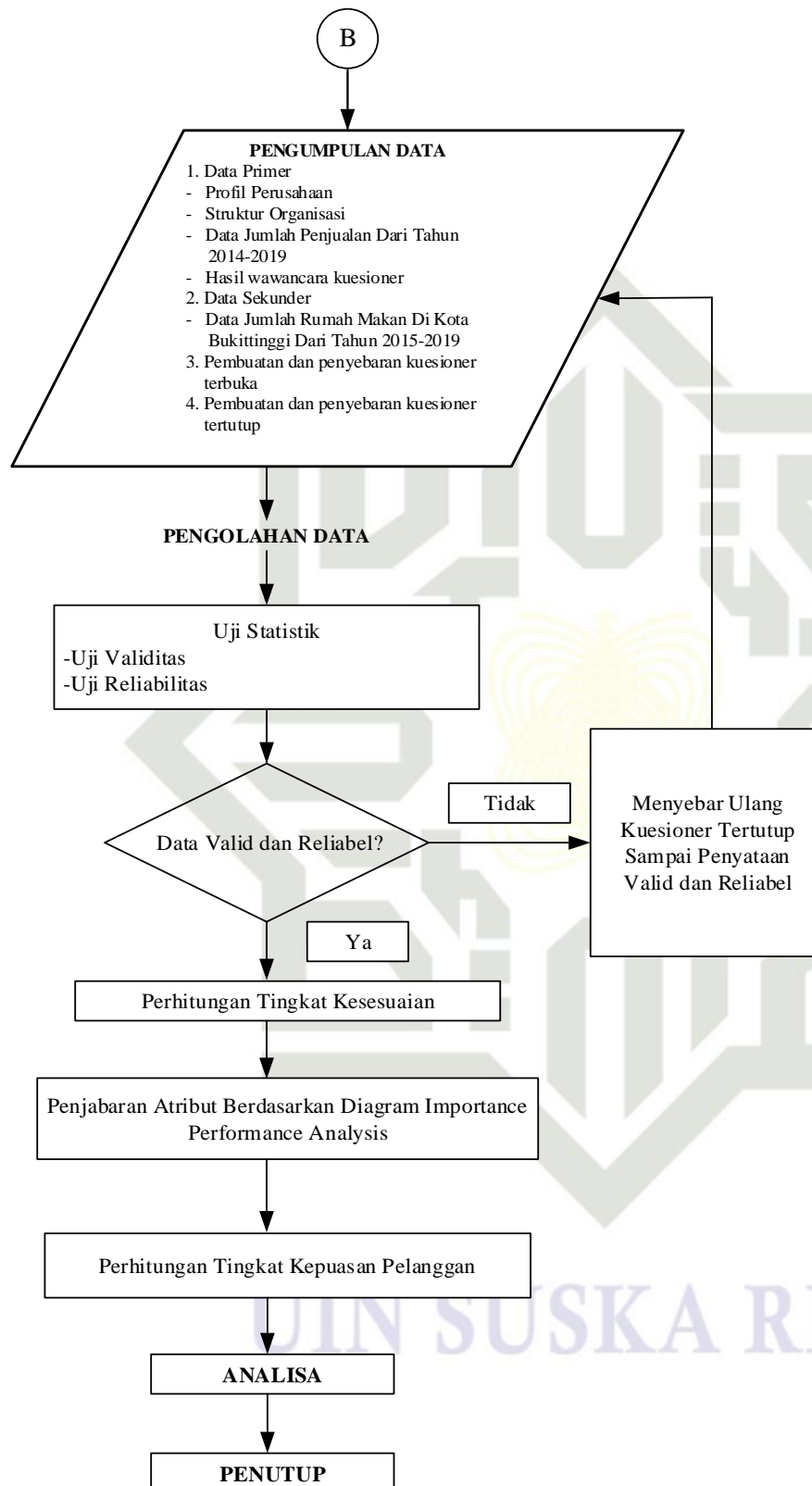


Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian
(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)
(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metodologi penelitian ini berisikan langkah-langkah penelitian dari awal hingga akhir. Metodologi penelitian ditentukan terlebih dahulu agar dalam penelitian masalah-masalah dapat terpecahkan dan lebih terarah dalam menyelesaikannya. Adapun langkah-langkah dalam metodologi penelitian adalah sebagai berikut:

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan berisikan tentang hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini, dengan menetapkan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian. Selain itu, pendahuluan berguna untuk mendapatkan teori-teori yang memberi landasan pada kita untuk mengetahui sistem yang dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian ini.

3.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah berguna sebagai pedoman bagi langkah-langkah penelitian selanjutnya. Tujuan dari perumusan masalah yaitu untuk memperjelas mengenai masalah yang akan diteliti dan mencari solusi pemecahan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ada 3, yang pertama yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi?”. Yang kedua yaitu “Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi?”. Yang ketiga yaitu “Apa rekomendasi yang akan diberikan kepada pihak Rumah Makan agar dapat meningkatkan jumlah penjualan Rumah Makan?”

3.3 Studi Literatur

Studi literatur merupakan serangkaian kegiatan mencari referensi, teori atau sumber yang relevan berkaitan dengan kasus atau permasalahan yang akan diteliti. Sumber-sumber tersebut didapat melalui buku-buku dan jurnal yang berkenaan dengan penelitian. Hal tersebut berguna untuk mengetahui dasar teori yang akan digunakan dalam penelitian. Studi literatur yang digunakan yaitu mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode IPA dan CSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target atau sasaran yang akan dicapai pada sebuah penelitian dalam upaya menjawab segala permasalahan yang diteliti. Menetapkan tujuan penelitian merupakan tahapan penting yang harus dilalui sebaik mungkin karena hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah penelitian sesuai dengan harapan atau tidak. Tujuan penelitian harus disesuaikan dengan rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini ada 3, yang pertama yaitu mengetahui tingkat kepuasan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi. Kedua yaitu mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi. Ketiga yaitu memberikan rekomendasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi agar kepuasan pelanggan meningkat.

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang mempengaruhi hasil penelitian secara keseluruhan. Data-data yang dikumpulkan akan digunakan dalam pengolahan data. Maka dari itu, data yang diambil dari objek penelitian harus benar-benar nyata sesuai keadaan yang sebenarnya dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder diperoleh dari pihak ketiga atau di luar objek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa data jumlah Rumah Makan Padang di Bukittinggi tahun 2015-2019. Data jumlah rumah makan di Kota Bukittinggi didapatkan dengan cara studi pustaka, yaitu membaca buku mengenai statistik Kota Bukittinggi dari tahun ke tahun.

Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara dengan pihak rumah makan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyebarkan kuesioner kepada responden (pelanggan) Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi. Wawancara yang dilakukan dengan pihak rumah makan ditujukan untuk mendapatkan data berupa profil perusahaan, struktur perusahaan, dan data jumlah penjualan dari tahun ke tahun. Adapun data primer lain yang diperoleh dari kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan seputar kepuasan pelanggan yang didasarkan pada 5 aspek yaitu, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka yaitu kuesioner yang mana responden diberi kebebasan dalam memberikan jawaban. Pertanyaan yang akan diberikan kepada responden ialah pertanyaan-pertanyaan mengenai pendapat pelanggan terhadap 5 aspek kepuasan yang telah dijelaskan diatas. Kuesioner terbuka digunakan sebagai landasan atau acuan dalam menentukan butiran-butiran pertanyaan yang akan dibuat pada kuesioner tertutup. Dalam kuesioner tertutup, skala yang digunakan yaitu skala likert yang memiliki nilai 1-5.

3. Pembuatan dan penyebaran kuesioner terbuka

Kuesioner terbuka yaitu kuesioner yang mana responden diberi kebebasan dalam memberikan jawaban. Pertanyaan yang akan diberikan kepada responden ialah pertanyaan-pertanyaan mengenai pendapat pelanggan terhadap 5 aspek kepuasan yaitu, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Selanjutnya kuesioner terbuka disebarkan kepada responden.

Pembuatan dan penyebaran kuesioner tertutup

Pembuatan kuesioner tertutup dilandaskan kepada hasil dari kuesioner terbuka yang telah disebarkan ke responden sebelumnya. Pernyataan-pernyataan kuesioner tertutup ini yang nantinya akan menjadi data utama dalam penelitian ini. Kuesioner tertutup yang digunakan ada 2 macam, yaitu kuesioner tentang harapan dan kuesioner tentang kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Data yang telah diperoleh selanjutnya dilakukan uji statistik yaitu uji validitas dan reliabilitas. Apabila data telah valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, perhitungan menggunakan metode IPA dan CSI. Dengan metode IPA, maka akan diketahui aspek-aspek yang perlu diberikan tindakan perbaikan, sedangkan pengolahan dengan metode CSI maka akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan valid atau tidaknya data yang kita peroleh untuk mengetahui ketepatan jawaban atau validnya data yang diberikan responden, Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka data yang diperoleh dikatakan valid.

3.8 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara menghitung skor kinerja dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian ini yang digunakan untuk menentukan skala prioritas pelayanan.

3.9 Penjabaran Atribut Berdasarkan Diagram *Importance Performance Analysis*

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, dilakukan penjabaran atribut berdasarkan diagram IPA. Diagram IPA terbagi menjadi 4 bagian yang mana keempat bagian tersebut menggambarkan situasi yang berbeda. Sumbu X pada diagram IPA akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak rumah makan untuk segera melakukan tindakan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.10 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dengan menggunakan metode CSI, maka dilakukan perhitungan yang akan diperoleh angka yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mendapatkan nilai kepuasan pelanggan, terdapat 5 langkah pengukuran yang harus dilakukan, yang pertama yaitu menghitung *Mean Importance Satisfaction* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut. Yang kedua, menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini berasal dari rata-rata nilai kinerja setiap atribut. Yang ketiga, menghitung *Weight Factors* (WF), nilai ini berasal dari nilai MIS dibagi dengan total keseluruhan atribut MIS. Yang keempat, menghitung *Weight Score* (WS), nilai ini merupakan hasil perkalian WF setiap atribut dengan MSS. Yang kelima, menghitung nilai CSI yaitu nilai total WS dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5).

3.11 Analisa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka selanjutnya dapat dianalisa hasil pengolahan data tersebut. Analisa merupakan suatu kegiatan yang dimulai dari proses awal di dalam mempelajari serta mengevaluasi suatu permasalahan yang ada. Analisa yang dilakukan berdasarkan penjelasan hasil dari data yang telah diolah sebelumnya.

3.12 Penutup

Penutup berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan jawaban dari tujuan penelitian yang telah dilakukan. Saran berisikan masukan yang membangun mengenai apa-apa saja hal yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Faktor atau atribut yang menjadi kelemahan dari Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi yang harus segera mendapatkan tindakan perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, respon terhadap komplain pelanggan, kesesuaian antara pelayanan dan permintaan, serta inisiatif dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Family Benteng Bukittinggi yaitu 77,91%, angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada level puas.

3. Usulan perbaikan yang yaitu mengatur posisi berdirinya karyawan, mengganti karyawan yang bekerja kurang optimal, menyediakan kotak saran, serta memberikan *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diajukan peneliti yaitu kepada pihak Rumah Makan Family Benteng Kota Bukittinggi agar segera melakukan tindakan perbaikan sesuai usulan yang disarankan oleh peneliti, yaitu menambah karyawan baru yang berpengalaman dan dapat melayani setiap pelanggan dengan baik. Kemudian untuk meningkatkan kesesuaian antara pelayanan dengan permintaan, disarankan agar karyawan mencatat setiap pesanan dari pelanggan. Memberikan *reward* dan *punishment* kepada setiap karyawan agar meningkatkan inisiatif dan semangat karyawan dalam bekerja. .

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinawati. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan Servqual. *Jurnal Visioner & Strategis*. Vol. 5. No. 2.
- Alfin, M., R., dkk. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. Vol. 1. No. 2.
- Anggraeni D., P., dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 37. No.1.
- Arindiaty, A., dkk. (2017). Analisis Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Baker Street Café Bandung. *Jurnal Bisnis Terapan*. Vol. 1. No. 1.
- Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi. (2019). Kota Bukittinggi Dalam Angka. Bukittinggi: Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi.
- Chandra, T., dkk. (2019). *Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Costomer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 7. No. 2.
- Deharja, dkk. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode *Servqual*, *CSI* dan *IPA* Di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*. Vol. 5. No.2.
- Hannie. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan *Online* Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Jurnal Gerbang*. Vol. 8. No.1.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH*. Vol. 2. No. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Indrawati, dkk. (2017). Efektivitas Iklan Melalui Media Sosial *Facebook* Dan *Instagram* Sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran Di Krisna Oleh-oleh Khas Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata*. Vol. 17. No. 2.
- Lubis, A., L., dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal of Business Administration*. Vol. 1. No. 2.
- Meidatuzzahra, D. (2019). Penerapan *Accidental Sampling* Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Terhadap Siklus Menstruasi. *Jurnal Avesnia*. Vol. 13. No. 1.
- Mimi, dkk. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat. *Jurnal Mutiara Ilmu Ilmu dan Bisnis*. Vol. 2. No. 1.
- Nurmalasari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Akademi Kebidanan Aisyah Pontianak. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*. Vol. 2. No. 2.
- Poernomo, R., A. (2016). Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Praharsi, Y., dkk. (2015). Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Air Minum. *Jurnal Metris*. Vol. 16.
- Pramesti, R., A., dkk. (2019). Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan KFC. *Jurnal Administration dan Bisnis*. Vol. 9. No. 1.
- Rohaeni, H., dkk. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. Vol. 2. No. 2.
- Sandjaja, I., E., dkk. (2017). Perancangan Kuesioner Survei Galangan. *Technology Science and Engineering Journal*. Vol. 1. No. 1.
- Syamto, Y. (2015). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 3. No. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Srijani, N., dkk. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol. 7.
- Sugianto, A., dkk. (2019). *The Effect Of Product Quality, Price, And Promotion On Purchase Decision Of Shinyoku Lights At CV. Sinar Abadi Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 7. No. 2.
- Suhendra, G., dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51. No. 2.
- Suwiknyo, dkk. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi. *Jurnal Balance*. Vol. 15. No.1.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *Jurnal Kindai*. Vol 14. No. 3.
- Syahri, D., dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Karibia Seafood Medan. *Jurnal Tansiq*. Vol. 1. No. 2.
- Widodo, S., M., dkk. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business To Customer*. *Jurnal Informatika*. Vol. 4. No. 1.
- Wibowo, T., W., dkk. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*. Vol. 7. No. 1.

AMPIRAN A (Dokumentasi)

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





f Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

AMPIRAN B (Kuesioner)

Angket (Kuesioner) Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi (Kinerja)

Nama Responden :
 Umur Responden :
 Jenis Kelamin : (a) Laki-laki (b) Perempuan
 Tingkat Pendidikan : (a) SMP (b) SMA (c) Sarjana
 Pekerjaan : (a) Pegawai Negeri (b) Pegawai Swasta/Wiraswasta
 (c) Pelajar/Mahasiswa (d) Ibu rumah tangga/pensiunan

Berilah tanda (✓) atau (x) atas jawaban yang anda anggap paling tentang kepuasan anda memilih Rumah Makan Family Benteng sebagai tempat makan, yang telah anda dapatkan selama menjadi konsumen, dimana masing-masing pertanyaan diberi skor sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju = 5
 S : Setuju = 4
 N : Netral = 3
 TS : Tidak Setuju = 2
 STS : Sangat Tidak Setuju = 1

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Tempat makan di RM Family bersih					
2	Suasana di RM Family nyaman					
3	RM Family dapat diakses dengan mudah					
4	Karyawan RM Family berpenampilan rapi					
5	Pemesanan makanan dan minuman di RM Family dilayani dengan cepat					
6	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama bila ada tambahan makanan atau minuman					
7	Karyawan RM Family memberikan pelayanan sesuai permintaan					
8	Karyawan RM Family memberikan layanan dengan cepat					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
9	RM Family memiliki fasilitas lengkap					
10	Karyawan RM Family melayani dengan sabar apabila konsumen banyak bertanya					
11	RM Family menanggapi komplain yang dilakukan konsumen dengan baik					
12	RM Family memiliki ketepatan jam buka dan tutup					
13	RM Family menyediakan menu yang higienis/bersih dan berkualitas					
14	Karyawan RM Family memberikan informasi yang akurat ketika konsumen bertanya mengenai makanan dan minuman					
15	Dalam melakukan perhitungan harga, jarang terjadi perhitungan					
16	Konsumen merasa aman ketika berada di RM Family					
17	RM Family melayani konsumen tanpa memandang penampilan/status social					
18	Karyawan RM Family membantu konsumen yang kebingungan memilih menu					
19	Karyawan RM Family memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
20	Karyawan RM Family berusaha menjalin hubungan yang baik dengan konsumen					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Angket (Kuesioner) Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Family Benteng Indah Bukittinggi (Harapan)

Merilang tanda (✓) atau (x) atas jawaban yang anda anggap paling sesuai tentang harapan anda kepada Rumah Makan Family Benteng sebagai tempat makan, yang telah anda dapatkan selama menjadi konsumen, dimana masing-masing pertanyaan diberi skor sebagai berikut:

T	: Sangat Tinggi	= 5
T	: Tinggi	= 4
N	: Netral	= 3
R	: Rendah	= 2
SR	: Sangat Rendah	= 1

No	Pertanyaan	ST	T	N	R	SR
1	Kebersihan tempat makan RM Family					
2	Kenyaman di RM Family					
3	Kemudahan dalam mengakses RM Family					
4	Kerapian penampilan karyawan RM Family					
5	Kecepatan pemesanan makanan dan minuman di RM Family					
6	Kecepatan pelayanan apabila ada tambahan makanan dan minuman					
7	Kesesuaian pelayanan dengan permintaan					
8	Kecepatan karyawan RM Family dalam memberikan pelayanan					
9	Kelengkapan fasilitas RM Family					
10	Kesabaran karyawan apabila konsumen banyak bertanya					
11	RM Family merespon komplain yang dilakukan oleh konsumen dengan baik					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
12	Ketepatan jam buka dan tutup					
13	Menu yang higienis/bersih					
14	Memberikan informasi yang akurat mengenai makanan dan minuman					
15	Ketepatan perhitungan harga					
16	Keamanan ketika berada di RM Family					
17	Pelayanan tanpa memandang penampilan/status sosial					
18	Membantu konsumen yang kebingungan memilih menu					
19	Inisiatif yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
20	Menjalin hubungan yang baik dengan konsumen					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner Kinerja

No	Kinerja																			
1	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
6	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4
7	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
8	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
9	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5
10	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3
11	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4
13	4	3	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
15	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
16	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5
17	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4
18	4	4	4	3	2	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
20	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
22	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
23	4	5	4	4	3	2	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
24	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
25	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
26	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
28	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4
29	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2
31	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
34	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3
35	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4
36	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3
37	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
41	3	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
42	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
43	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4
44	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5
45	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3
46	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3
47	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
48	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
50	5	4	3	3	4	2	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3
52	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
53	5	4	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
54	5	4	3	5	5	1	3	3	4	1	2	4	5	5	4	4	3	2	1	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
57	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4
58	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4
60	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
61	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5
62	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
63	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

64	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5
67	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
68	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
71	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
72	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
73	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
74	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
78	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
80	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4
81	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
82	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
86	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
88	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
90	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
92	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
93	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
94	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
96	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
98	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4
100	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Jumlah	404	407	382	391	401	381	391	384	386	371	365	377	428	414	404	398	384	360	374	387
Rata	4	4.1	3.8	4	4	3.8	3.9	3.8	3.9	3.7	3.7	3.8	4.3	4.1	4	4	3.8	3.6	3.7	3.9

Kuesioner Harapan

© Hak

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Harapan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4
8	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	2	5	4	4	3
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4
10	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5
11	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
12	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
13	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4
14	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
15	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
16	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4
17	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
19	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2
20	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
22	4	3	2	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4
23	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
24	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5
26	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
30	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
32	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
33	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
34	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
35	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
36	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
38	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
39	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
40	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4
41	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4
43	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
44	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
45	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5
48	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Yarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

54	51	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
55	52	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4
56	53	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
57	54	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
58	55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
59	56	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5
60	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
61	58	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
62	59	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
63	60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5
64	61	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
65	62	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	63	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
67	64	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
68	65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
69	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
70	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	68	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	69	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
73	70	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
74	71	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	72	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3
76	73	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	3
77	74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
78	75	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
79	76	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
80	77	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
81	78	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	79	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5
83	80	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
84	81	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
85	82	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
86	83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
87	84	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3
88	85	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
89	86	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4
90	87	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4
91	88	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
92	89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
93	90	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
94	91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4
95	92	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4
96	93	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
97	94	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
98	95	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
99	96	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
100	97	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3
101	98	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
102	99	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5
103	100	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
104	Jumlah	438	420	413	425	431	428	437	428	424	438	427	421	446	434	441	417	423	410	435
105	Rata	4.4	4.2	4.1	4.3	4.3	4.3	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.2	4.5	4.3	4.4	4.2	4.2	4.1	4.4

NDP Hasil Pengujian

Y of Sultan
an kritik atau tinj
JIN Suska Riau.

X10	Pearson Correlation	.420 ^{**}	.356 ^{**}	.342 ^{**}	.241 [*]	.313 ^{**}	.395 ^{**}	.585 ^{**}	.335 ^{**}	.350 ^{**}	1	.312 ^{**}	.240 [*]	.373 ^{**}	.350 ^{**}	.322 ^{**}	.275 ^{**}	.347 ^{**}	.379 ^{**}	.477 ^{**}	.314 ^{**}	.645 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.016	.002	.000	.000	.001	.000		.002	.016	.000	.000	.001	.006	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.247 ^{**}	.381 ^{**}	.425 ^{**}	.236 [*]	.329 ^{**}	.505 ^{**}	.439 ^{**}	.425 ^{**}	.185	.312 ^{**}	1	.342 ^{**}	.327 ^{**}	.211 [*]	.360 ^{**}	.194	.384 ^{**}	.293 ^{**}	.498 ^{**}	.270 ^{**}	.614 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.018	.001	.000	.000	.000	.065	.002		.000	.001	.035	.000	.054	.000	.003	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.301 ^{**}	.342 ^{**}	.405 ^{**}	.372 ^{**}	.365 ^{**}	.296 ^{**}	.402 ^{**}	.327 ^{**}	.306 ^{**}	.240 [*]	.342 ^{**}	1	.353 ^{**}	.281 [*]	.359 ^{**}	.328 ^{**}	.390 ^{**}	.293 ^{**}	.336 ^{**}	.260 ^{**}	.587 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.002	.016	.000		.000	.005	.000	.001	.000	.003	.001	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.292 ^{**}	.259 ^{**}	.283 ^{**}	.244 [*]	.376 ^{**}	.294 ^{**}	.463 ^{**}	.377 ^{**}	.346 ^{**}	.373 ^{**}	.327 ^{**}	.353 ^{**}	1	.321 ^{**}	.372 ^{**}	.242 [*]	.385 ^{**}	.150	.348 ^{**}	.271 ^{**}	.577 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.004	.014	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.001	.000	.015	.000	.137	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.419 ^{**}	.415 ^{**}	.358 ^{**}	.285 ^{**}	.415 ^{**}	.278 ^{**}	.445 ^{**}	.387 ^{**}	.285 ^{**}	.350 ^{**}	.211 [*]	.281 [*]	.321 ^{**}	1	.345 ^{**}	.350 ^{**}	.327 ^{**}	.287 ^{**}	.264 ^{**}	.278 ^{**}	.590 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.005	.000	.000	.004	.000	.035	.005	.001		.000	.000	.001	.004	.008	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.351 ^{**}	.398 ^{**}	.353 ^{**}	.320 ^{**}	.450 ^{**}	.374 ^{**}	.499 ^{**}	.385 ^{**}	.210 [*]	.322 ^{**}	.360 ^{**}	.359 ^{**}	.372 ^{**}	.345 ^{**}	1	.290 ^{**}	.349 ^{**}	.249 ^{**}	.452 ^{**}	.351 ^{**}	.633 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.036	.001	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.013	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.403 ^{**}	.356 ^{**}	.352 ^{**}	.168	.248 [*]	.200 [*]	.305 ^{**}	.176	.140	.275 ^{**}	.194	.328 ^{**}	.242 [*]	.350 ^{**}	.290 ^{**}	1	.278 ^{**}	.176	.272 ^{**}	.430 ^{**}	.484 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.095	.013	.046	.002	.080	.166	.006	.054	.001	.015	.000	.003		.005	.080	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	.418 ^{**}	.435 ^{**}	.454 ^{**}	.286 ^{**}	.445 ^{**}	.389 ^{**}	.459 ^{**}	.407 ^{**}	.410 ^{**}	.347 ^{**}	.384 ^{**}	.390 ^{**}	.385 ^{**}	.327 ^{**}	.349 ^{**}	.278 ^{**}	1	.335 ^{**}	.337 ^{**}	.189	.648 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.005		.001	.001	.059	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.228 [*]	.255 ^{**}	.279 ^{**}	.200 [*]	.371 ^{**}	.327 ^{**}	.304 ^{**}	.322 ^{**}	.270 ^{**}	.379 ^{**}	.293 ^{**}	.293 ^{**}	.150	.287 ^{**}	.249 ^{**}	.176	.335 ^{**}	1	.336 ^{**}	.167	.511 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.022	.010	.005	.046	.000	.001	.002	.001	.007	.000	.003	.003	.137	.004	.013	.080	.001		.001	.096	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.325 ^{**}	.307 ^{**}	.410 ^{**}	.207 [*]	.304 ^{**}	.392 ^{**}	.459 ^{**}	.423 ^{**}	.186	.477 ^{**}	.498 ^{**}	.336 ^{**}	.348 ^{**}	.264 ^{**}	.452 ^{**}	.272 ^{**}	.337 ^{**}	.336 ^{**}	1	.385 ^{**}	.640 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.038	.002	.000	.000	.000	.063	.000	.000	.001	.000	.008	.000	.006	.001	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	.436 ^{**}	.265 ^{**}	.303 ^{**}	.302 ^{**}	.358 ^{**}	.134	.321 ^{**}	.318 ^{**}	.206 [*]	.314 ^{**}	.270 ^{**}	.260 ^{**}	.271 ^{**}	.278 ^{**}	.351 ^{**}	.430 ^{**}	.189	.167	.385 ^{**}	1	.528 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.002	.002	.000	.184	.001	.001	.040	.001	.007	.009	.006	.005	.000	.000	.059	.096	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.623 ^{**}	.631 ^{**}	.645 ^{**}	.535 ^{**}	.669 ^{**}	.652 ^{**}	.762 ^{**}	.690 ^{**}	.513 ^{**}	.645 ^{**}	.614 ^{**}	.587 ^{**}	.577 ^{**}	.590 ^{**}	.633 ^{**}	.484 ^{**}	.648 ^{**}	.511 ^{**}	.640 ^{**}	.528 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	20

Hak Cipta:

Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



IKBAL RIZKI PUTRA, dilahirkan di Bukittinggi pada 12 April 1999. Anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Alzebriendi dan Novriyeti. Adik penulis yang pertama adalah perempuan yang bernama Annisa Hilma Safitri. Sedangkan Adik penulis yang kedua bernama Refan. Penulis dan kedua saudaranya lahir pada tanggal yang sama yaitu 12.

Penulis memulai jenjang pendidikan di TK Al-Hidayah Kabupaten Agam pada tahun 2004. Pada tahun 2005 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah dasar di SD Negeri 23 Koto Tangah Kabupaten Agam. Penulis berhasil menyelesaikan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2011. Setelah tamat SD, penulis langsung melanjutkan pendidikan pada tahun yang sama ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Tilatang Kamang. Setelah 3 tahun mengenyam pendidikan di SMP, pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Bukittinggi. Pada tahun 2017, penulis berhasil menyelesaikan pendidikan tingkat SMA.

Pada saat ini penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau, dengan jurusan Teknik Industri fakultas Sains dan Teknologi. Penulis berhasil masuk ke UIN SUSKA melalui jalur SBMPTN

UIN SUSKA RIAU